

CHARTRE DE QUALITE POUR LA REALISATION DE PRESTATIONS EN TELEREVALIDATION

Le centre dénommé (N°INAMI/N° AVIQ.....) souhaite réaliser des prestations en télérevalidation à dater du

Il s'engage dès lors à disposer, avant le début des prestations, d'une charte de qualité concertée avec son personnel thérapeutique, qui sera transmise à l'AVIQ, et qui se base au moins sur les propositions ci-dessous.
--

La télérevalidation se réalise via des **prestations à distance**.

Une "**prestation à distance**" est une intervention qui nécessite l'utilisation de technologies de l'information et de la communication et/ou de la téléphonie entre un patient et un prestataire de soins. Afin de réaliser la séance de revalidation à distance, diverses techniques peuvent être utilisées : téléphone, avec ou sans caméra, ordinateur, avec ou sans caméra (*chat*, applications de type visioconférence, plateformes en ligne, médias sociaux...).

Cette liste n'est pas exhaustive.

Une prestation « mixte » à distance est une prestation de revalidation qui a lieu en partie face au patient et en partie à distance. Elle doit être au minimum de la même durée qu'une prestation « classique » prévue dans la convention.

1. Bénéfices attendus de la télérevalidation

Accroître et faciliter l'accès aux soins : éviter les renoncements aux soins, les interruptions, en particulier dans les zones où l'offre de soins ne permet pas de répondre au besoin thérapeutique de la population ;

Réduire les déplacements (réduction de l'impact environnemental, du coût à charge du patient ; gain de temps).

Assurer une continuité des soins même en cas d'impossibilité de déplacement du patient.

Répondre aux besoins des patients souhaitant bénéficier d'une prise en charge adaptée, au plus près de leur lieu de vie.

2. Rôle des différents intervenants

2.1. Le centre :

Le centre s'assure du respect de la convention, ses avenants et des circulaires de l'AVIQ dans le cadre de ses prestations de télérevalidation.

Le centre détermine quelles prestations pourront être réalisées en télérevalidation afin d'apporter une plus-value :

- au patient, dans le cadre de la continuité des soins
- aux thérapeutes
- au centre lui-même
- A la Région wallonne, dans le cadre de l'implémentation de l'e-santé (plan de relance wallon).

Le centre s'engage à informer les patients sur :

- l'intérêt que présente la télérevalidation (prise en charge individualisée adaptée à son besoin) ;
- les modalités pratiques de réalisation de la télérevalidation
- la possibilité de refuser la télérevalidation s'ils ne la souhaitent pas
- les mesures pour assurer la confidentialité et sécurité des données de santé
- le coût et le ticket modérateur
- la possibilité de donner son avis via un bref questionnaire de satisfaction

Il récolte le consentement libre et éclairé du patient ou de son représentant légal formalisé de la façon suivante :

« le bénéficiaire ou son représentant légal reconnaît avoir été informé des conditions de la convention de revalidation fonctionnelle, en ce compris les conditions financières relatives aux prestations, y compris les éventuelles prestations de revalidation à distance. »

Il privilégie la revalidation en présentiel plutôt que à la télérevalidation.

Il informe chaque membre du personnel du centre de la présente charte de qualité.

Il fournit un cadre de travail adapté à la télérevalidation (calme, assurant la confidentialité des échanges, matériel en ordre de marche, respect du RGPD, etc).

Il prévoit les formations nécessaires, le cas échéant, à destination des membres de son personnel.

Il utilise les pseudocodes prévus par l'AVIQ pour les prestations de télérevalidation.

Il interroge le patient sur sa satisfaction.

Il réalise un monitoring des prestations au niveau quantitatif et qualitatif (sur la base des fichiers adressés par l'AVIQ).

Il suit et analyse les événements indésirables (problèmes techniques, problèmes d'organisation, problèmes de communication avec le patient).

Il repère les cas où la télérevalidation n'a pas été adaptée, afin d'apporter les améliorations nécessaires et le signale dans le monitoring destiné à l'AVIQ.

2.2. Le patient (ou son représentant légal)

Selon les circonstances et l'âge du patient, lui, ou son représentant légal seront amenés à :

- réaliser des démarches administratives en lien avec la télérevalidation. Il pourra s'agir de signer le consentement éclairé, répondre au questionnaire d'évaluation, etc...
- disposer du matériel nécessaire à la bonne réalisation des prestations. En aucun cas, la fracture numérique ne peut être un obstacle à la bonne continuité des soins
- participer à l'évaluation des soins réalisés en télérevalidation via un questionnaire de satisfaction.

Le patient et/ou son représentant légal et/ou son entourage, en collaboration avec le thérapeute, s'assure de conditions suffisantes pour réaliser la rencontre à distance (connexion téléphonique/visio/chat..., lieu calme sans interruptions intempestives, disponibilité des intervenants, temps suffisant etc).

Le patient et/ou son représentant légal sont informés que la prestation sera renseignée à sa mutuelle (tout comme les prestations réalisées en présentiel) et qu'un ticket modérateur lui sera facturé.

2.3. Le thérapeute

Le thérapeute exercera les prestations de télérevalidation dans le respect :

- Des lois et règlements applicables aux conditions d'exercice (diplômes, confidentialité des données échangées au sein de l'équipe des soins, règles de déontologie, etc).
- Des standards de pratique clinique (recommandations, evidence-based, etc)
- Des règles de protection et de sécurité des données personnelles
- Du patient, et de sa volonté, exprimée par écrit de bénéficier de prestations à distance

Le thérapeute devra disposer de la formation nécessaire à cette nouvelle pratique.

Le thérapeute disposera des outils sécurisés (essentiellement numériques) nécessaires à la bonne réalisation des prestations de télérevalidation

2.4. Autres précisions ajoutées par le centre

Pour le centre

Date :

Le/la directeur(rice)